



Programa para el Desarrollo de Habilidades en Servicio al Cliente

Objetivo

- Hacer frente a los retos que enfrentan a la hora de atender a sus clientes generando un compromiso a largo plazo.
- Comprender la importancia de dominar las habilidades de atención al cliente para facilitar su desempeño y lograr sus objetivos.
- Identificar y generar cambios de creencias.
- Adquirir herramientas para ejercer una excelente atención al cliente.

Público objetivo

- Gerentes, Jefes, Supervisores toda persona que lidera equipos de trabajo.
- Vendedores de calle, de piso, telefónicos, etc.
- Agentes de call center.
- Personas que atienden clientes tanto internos como externos.
- Usted que quiere mejorar sus habilidades en la atención al cliente.

Temario

- **Módulo 1:**
 - “Mis objetivos en el servicio al cliente”. El reto mapa \leq territorio...
- **Módulo 2:**
 - “El Arte de Escuchar al Cliente”. Estar presente para el otro...
- **Módulo 3:**
 - “Inducción de estados”. Haz que tu cliente viva la experiencia con su compra...
- **Módulo 4:**
 - “El meta-modelo del Lenguaje”. Descubre qué exactamente busca tu cliente ...
- **Módulo 5:**
 - “El Arte de Preguntar”. Conoce la intencionalidad del cliente para cerrar tu venta...
- **Módulo 6:**
 - “El arte de cerrar la venta”. Descubre y destruye las excusas que impiden el cierre de la venta...

Diferénciate del resto...